



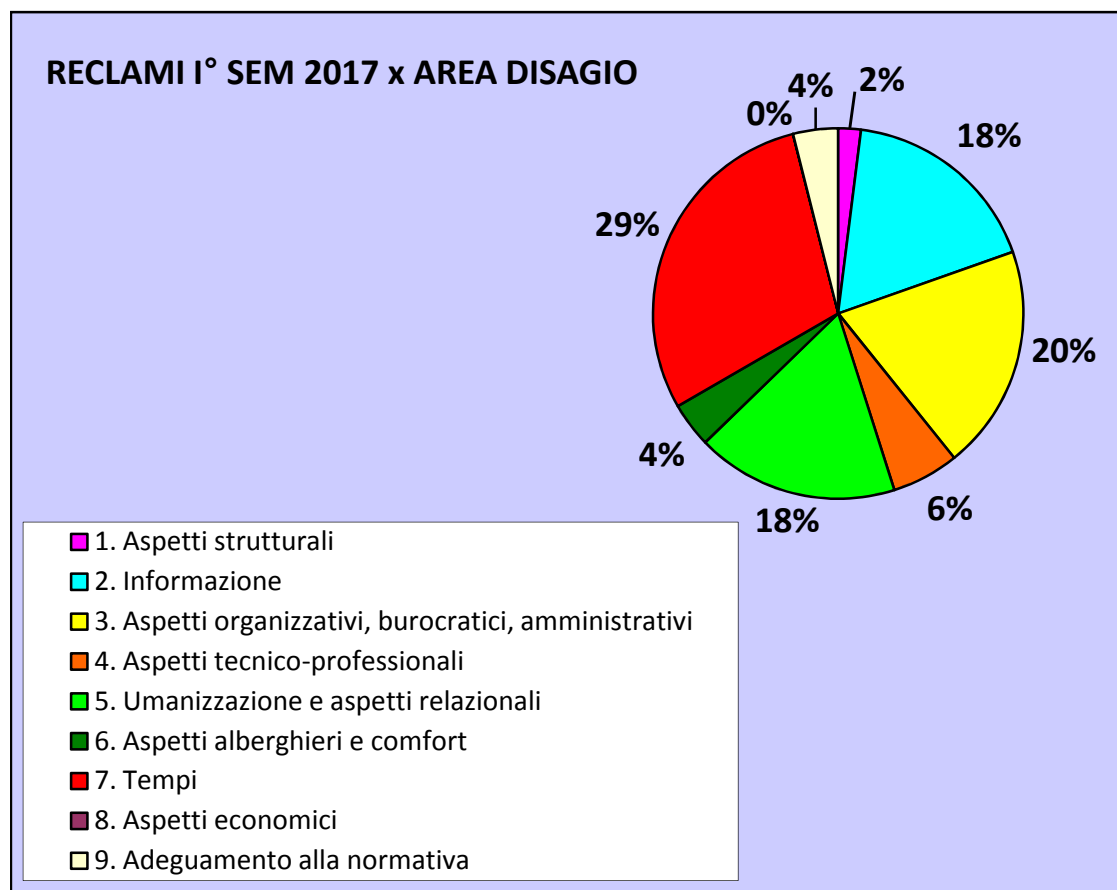
Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



ELABORAZIONE DATI RECLAMI I° SEMESTRE ANNO 2017

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI I° SEMESTRE 2017 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI 2017	%
1. Aspetti strutturali	1	2%
2. Informazione	9	18%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	10	20%
4. Aspetti tecnico-professionali	3	6%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	9	18%
6. Aspetti alberghieri e comfort	2	4%
7. Tempi	15	29%
8. Aspetti economici	0	0%
9. Adeguamento alla normativa	2	4%
10. Altro	0	0%
TOTALE	51	100%

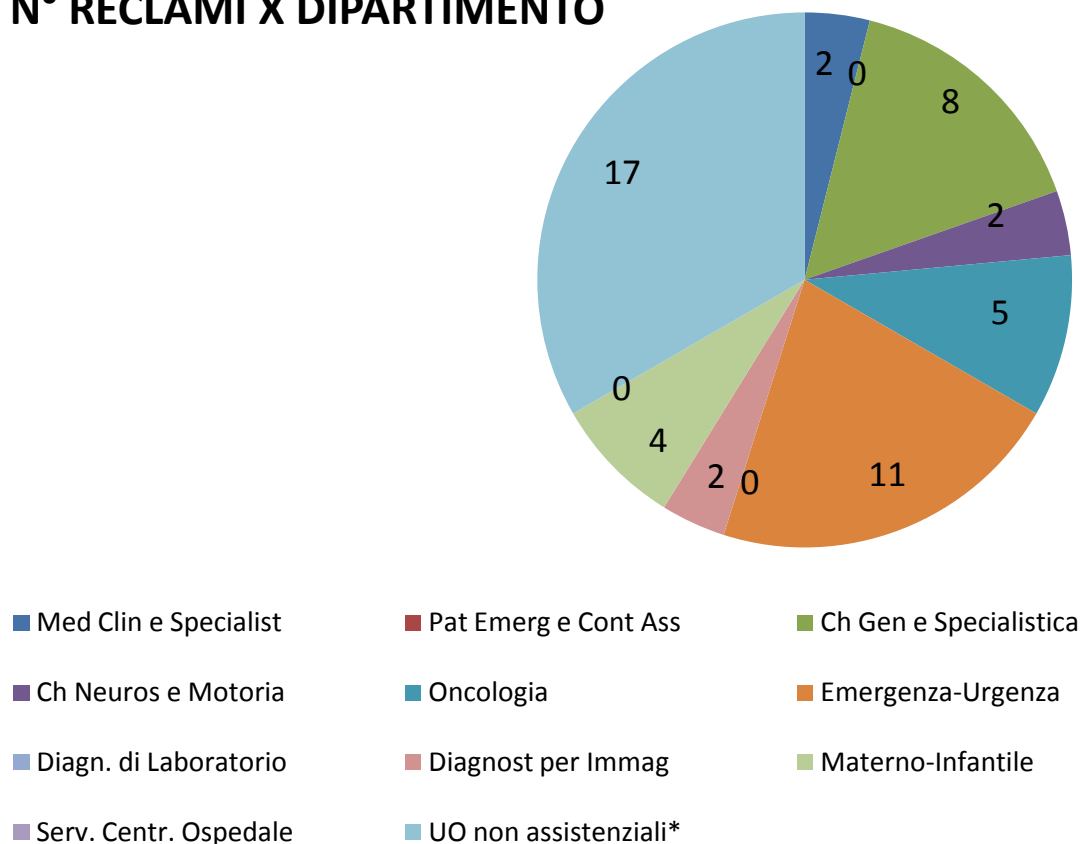


Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI I° SEM 2017 PER DIPARTIMENTO

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	10: Altro	TOTALE
DIPARTIMENTO											
Med Clin e Specialist	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Pat Emerg e Cont Ass	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch Gen e Specialistica	0	3	0	0	4	0	1	0	0	0	8
Ch Neuros e Motoria	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Oncologia	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	5
Emergenza-Urgenza	0	0	2	3	2	1	3	0	0	0	11
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnost per Immag	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Materno-Infantile	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4
Serv. Centr. Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UO non assistenziali*	1	2	5	0	0	1	6	0	2	0	17
Totale	1	9	10	3	9	2	15	0	2	0	51

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo

N° RECLAMI X DIPARTIMENTO



Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: tot 2

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Gastroent.ed epatol.					1		1			2	650	825
Med.int. con stroke												
Mal Endocrine												
Reumatologia												
Dermatologia												
Diagn clin radioisot												

Tab. 4 - Dipartimento delle Patologie Emergenti e della Continuità Assistenziale: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Geriatria												
Psichiatria												
Med.interna												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: tot 8

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Ch. Gen. e d'Urgenza		1			1		1			3	1077	475
Chirurgia Generale												
Chirurgia Vascolare												
Chirurgia Minivas		1			1					2	60	68
Cardiochirurgia		1			2					3	166	8
Urologia con Litotr												

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Neurosensoriale e Motoria: tot 2

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Ortop.e traumatol.												
Oculistica												
Odonto e Stomatolog												
Riabilitazione												
Otorinolaringoiatria												
Neurochirurgia							2			2	197	55

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: tot 5

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica		2	1		1		1			5	389	866
Ch.gen.ind.oncolog.												
Ematologia												
Oncologia medica												

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: tot 11

UNITA' OPERATIVA												
Anest. e Rianimaz.				1						1	43	10
Med Cl, Resp e Urgen												
Mal Infettive e CRR			1	2	2		1			6	186	197
Neurol con Stroke			1				2			3	294	2662
Cardiol. Clin e Riabil						1				1	232	854
UTIC												
PS e OBI												
Angiologia												

Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB												
Microb Virol e Parass												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini: tot 2

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini		1	1							2		
Radiol d'Urgenza												
Radiot e Med Nucleare												

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 4												
AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali al 31.03.2017
UNITA' OPERATIVA												
Neonatal con UTIN												
Chirurgia pediatrica												
Ost.e ginecol. PSO		1	1		1		1			4	776	693
Neuropsich infantile												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0												
UNITA' OPERATIVA												
Anat e Istol Patolog												
Epidem. Clin.e Reg.T.												
Farmacia												
Farmacologia clinica												
Medicina Legale												
Dir San di Presidio												

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 17												
UNITA' OPERATIVA												
CUP		2	2			1			2	7		
Area Spedalità												
Area Tec. Logistica												
Dip. Amministrativo	1		3				6			10		
Centralino												